



# Realidad, pensamiento e intervención social

Víctor Renes Ayala

Pedro Fuentes Rey

Cáritas Española

Esteban Ruiz Ballesteros

Germán Jaraíz Arroyo

Universidad Pablo de Olavide

## Sumario

1. ¿Con respuestas? ¿Sin preguntas?
2. La intervención a través de sus lógicas.
3. Encarando la dialógica de la intervención.
4. Los conceptos que nos habitan.
5. La necesidad de otra percepción.
6. Pensamiento complejo para la intervención social.
7. Bibliografía

## RESUMEN

*Los resultados de las intervenciones sociales están provocando un cuestionamiento de sus sentidos y formas. El análisis tanto de las lógicas históricas que las sustentan como de las tendencias críticas actuales, nos animan a re-pensar la intervención social. El entramado conceptual cartesiano que estamos utilizando para pensar lo social debe ser complementado desde visiones más flexibles y abiertas. La reformulación de conceptos y relaciones clave como la linealidad de los procesos, la causalidad, la articulación objeto-sujeto, y la pertinencia de considerar dialógicas simultáneas, nos colocarían en mejor disposición para intervenir socialmente. Desde esta perspectiva planteamos algunas ideas-sugerión para desarrollar un pensamiento complejo aplicado a la intervención social.*

### Palabras clave:

*Intervención social, pensamiento, complejidad, dialógica.*

**ABSTRACT**

*The results of social action are leading to a questioning of the direction and forms thereof. The analysis of both the historic logic behind it and of the current critical trends have led us to re-think social intervention. The Cartesian conceptual framework which we use to approach social issues must be complemented using more flexible and open visions. The reformulation of key concepts and relations as the linearity of processes, causality, object-subject articulation, and the advisability of considering simultaneous dialogic, would place us in a better position to intervene socially. From this perspective we put forward some suggestions to develop a complex thought applied to social intervention.*

**Key words:**

*Social intervention, thought, complexity, dialogic.*

# 1 ¿CON RESPUESTAS? ¿SIN PREGUNTAS?

Este artículo que abre el número monográfico *re-pensar la intervención social* es un pórtico que sitúa la reflexión en torno a la intervención social desde claves complejas. Como no puede ser de otra manera, más allá de miradas uniformes, intentamos ofrecer distintas visiones sobre un mismo objeto, sabiendo de inicio que todas ellas son abiertas, cambiantes e incompletas... Esas visiones tienen vocación utópica, al modo que nos presenta Eduardo Galeano: utopía como horizonte que se distancia del caminante en la misma medida en que avanzamos hacia él, pero que paradójicamente da sentido al hecho de caminar. Desde aquí abordamos nuestra preocupación por la intervención social.

A menudo, las personas, colectivos, entidades, administraciones, técnicos, voluntarios, políticos, afectados... que somos objetos-sujetos de la intervención social, expresamos con diferentes códigos y lenguajes que algo está fallando. Percibimos que las iniciativas políticas, los esfuerzos por construir, activar y mantener procesos de ayuda o de trabajo social, orientados a dar respuestas a situaciones de desigualdad social y de desafiación<sup>(1)</sup> no acaban de tener éxito. Las iniciativas siguen estrategias diferentes: unas más paliativas, otras más preventivas, otras de corte integrador, y aun algunas desde una lógica erradicadora. Toda esta labor, desarrollada desde un entramado institucional muy variado, se aleja a menudo de los frutos deseados. Esta sensación la tenemos sobre todo cuando las políticas y las intervenciones van orientadas a personas y familias en situaciones de exclusión-dependencia muy aguda, y aumenta en intensidad cuando ello confluye en un territorio (barrio o pueblo) en situación de degradación socioespacial. Tenemos la impresión de que, si no todo, sí gran parte del esfuerzo, de la creatividad, de los recursos que utilizamos en nuestras intervenciones caen en saco roto. Como la cosa, además de ocuparnos, nos preocupa, nos hace reflexionar inevitablemente.

Releyendo el párrafo anterior conviene que nos preguntemos, antes de continuar el relato, si no estamos haciendo un ejercicio de pesimismo vocacio-

(1) CASTEL, Robert. *Metamorfosis de la Cuestión Social. Una crónica del asalariado*. Buenos Aires: Paidós, 1997.



nal o de inconformismo radical que puede no llevarnos más que al abismo. Pensamos que no, que la limitada eficiencia y eficacia (son cosas distintas) de las políticas sociales y de las intervenciones sociales que alumbran, son cuanto menos una parte importante de la «realidad real» del mundo de lo social. Al menos esto es lo que nosotros llegamos a deducir de los diversos estudios realizados recientemente sobre pobreza y desigualdad<sup>(2)</sup>. En ellos se constata que, siendo evidente el impacto del fuerte crecimiento económico de nuestras sociedades en la última década, lo es también que ese crecimiento tiene una repercusión muy limitada en la reducción del fenómeno de la pobreza, y ni mucho menos podemos decir que hayamos logrado, a pesar de esta bonanza de la economía, poner fin a la pobreza severa.

En lo micro, en la presencia cotidiana desde el trabajo social de base<sup>(3)</sup>, es donde ponemos rostro concreto a esta tendencia. Resulta desalentador que muchas de las personas y familias que acudían hace unos años a la red de entidades públicas y sociales de servicios sociales, a pesar de la ayuda de profesionales y voluntarios, de haber logrado el beneficio de prestaciones, incluso de la incorporación en muchos casos al mundo del trabajo, no hayan podido romper la espiral de la dependencia, y sigan «atadas» a las medidas para paliarla. Unas veces porque el trabajo al que se accedió no da para «salir de pobre», otras porque no se pudieron resolver todos los problemas (salud, dependencias...) y «la dependencia volvió», otras por no se sabe bien qué...

¿Por qué a pesar de tanto esfuerzo el impacto general de nuestro trabajo es a menudo muy limitado? ¿Cuáles son las causas? ¿Hasta dónde afectan elementos exógenos a la intervención social? ¿Hasta dónde elementos endógenos de la propia intervención? En definitiva, nos interpela una realidad que no nos gusta (la desigualdad), que entendemos que hay que cambiar y que necesita ser repensada para ello. Cuando aún no teníamos las respuestas resulta que caemos en la cuenta de que quizá ni siquiera tenemos las preguntas. ¿Qué hacemos sin respuestas y apenas sin preguntas? ¿Qué preguntas necesitamos hoy para situarnos en la realidad? Decir que la realidad es compleja no es más que una postura paradójicamente simplista; el reto es alcanzar la complejidad de pensamiento necesaria para pensar este mundo complejo. La intervención es nuestro telón de fondo.

(2) Variados son los estudios de FOESSA, IESA, CES y Encuesta de Condiciones de Vida. Todos ellos señalan esta tendencia, si bien para unos es más acusada que para otros.

(3) Hacemos uso aquí del término trabajo social entendido, no en el sentido disciplinar-corporativo, sino entendido en un sentido amplio y abierto, como lo delimita Natalio Kisnerman (1985) en su *Introducción al Trabajo Social*. Ed. Humánitas. Buenos Aires.



## 2 INTERVENCIÓN Y SUS LÓGICAS

La tradición de intervención social en nuestro país arranca con la lógica institucionalizadora de la beneficencia<sup>(4)</sup> en el siglo XIX, cuya fuerza condicionante ha trascendido a su época. Desde esta perspectiva, las intervenciones en torno al mundo de la desigualdad se van a soportar principalmente en criterios de mínima actuación pública, creciente institucionalización, escasa tradición participativa, separación de los niveles público y privado, respuesta centrada en los problemas concretos, y focalización del trabajo social en los afectados. Sobre esta base, en los primeros momentos de la etapa franquista, se abundará en el desarrollo de dinámicas «asistencializadoras».

Será ya en los años 60 cuando se inicie un tímido proceso de revisión-orientación hacia modelos de intervención social más propios de las lógicas de Estado de Bienestar que se estaban desarrollando en Europa. Con el advenimiento de la democracia se apuesta, ya de forma más consistente, por el desarrollo de modelos de intervención que se soportan en la lógica del Estado de Bienestar sintetizado en la ideal: *Al bienestar todos, y por la vía de los derechos y la responsabilidad pública*. Esto marcará algunas tendencias en la intervención social: el fortalecimiento de criterios de proximidad, una creciente presencia pública en la intervención —ya sea como garante o como ejecutora directa, especialmente a niveles autonómicos y locales—, colaboración del tercer sector (menos al principio, y más conforme pasa el tiempo), desarrollo altamente normativo, intentando regular y catalogar las prestaciones y contenidos de la intervención para orientar el acceso a derechos, así como la creciente previsión de mecanismos formales de participación. Esta evolución de las políticas e intervenciones sociales no debe entenderse de forma lineal y sustitutoria, sino más bien como una superposición a través del tiempo de formas y lógicas que al final terminan formando parte del pensar y hacer de las intervenciones. En definitiva, aun sin ser conscientes de la incidencia real en las prácticas, parece obvio que los *haceres* y pensamientos actuales están habitados por la beneficencia y el asistencialismo de la misma forma que se dice que en nuestro cerebro quedan trazas evolutivas de los antepasados reptiles por más que el neocórtex nos sitúe a otro nivel muy distinto.

La adaptación a los «estándares» de intervención y servicios de nuestro contexto europeo, además de tardía, va a ser incompleta. Por una parte porque, en coherencia con el esquema, era preciso un dinamismo económico previo para soportar el esfuerzo social y éste tardará en llegar. Por otro lado, por producirse la adaptación en un momento en que el modelo está atravesando

(4) CASADO, Demetrio. *Reforma política de los servicios sociales*. Madrid: Ed. CCS, 2002, p. 15.



un fuerte cuestionamiento: la crisis en la concepción expansiva respecto a los servicios e intervenciones sociales. Esta lógica que hemos denominado expansiva viene a entender que, de la misma manera que no hay límites al crecimiento económico (siempre que se genere empleo y demanda de consumo), tampoco habrá límites a la acción interventora-protectora del Estado en los asuntos de bienestar social. En este sentido, la cuestión de la cohesión social llegará, tarde o temprano, no hay que preocuparse, *hay un pedazo de tarta para cada cual*. Sin embargo, la doctrina keynesiana que mantuvo viva esta perspectiva, empieza a debilitarse cuando se constata que para que todo esto sea posible los recursos de nuestra aldea-planeta habrían de ser inagotables. Y resulta que no es así. La expansión tiene límites, y esta forma de entender el mundo, que hoy se va situando en la «primera división» de la política (es decir en la propia economía), ya en los años 70 comienza a afectar a la «segunda» (al llamado «mundo» de lo social).

Sobre esta crisis y sus motivos se ha escrito mucho. Aparecen argumentos relativos tanto a la eficiencia: El Estado, en el escenario de crisis ¿puede pagar el coste de los derechos sociales y por consiguiente garantizar las lógicas de intervención?; como a la eficacia: El Estado, después del desarrollo, ¿debe continuar está dinámica expansiva del bienestar público? ¿es bueno que se garantice-proteja de manera creciente? ¿podemos llegar a la sobreprotección? Encontramos pues dos posturas, que se sintetizan una en las dificultades de sustentación y otra en las de legitimidad. Sin embargo la conclusión final en ambas suele ser la misma: mejor nos retiramos, en unos casos un poquito, en otros mucho, en otros del todo.

¿Y que han hecho lo actores<sup>(5)</sup> en el nuevo «escenario» de esta obra? Una parte importante de los actores de la intervención social se ha preocupado de adaptarse a las nuevas medidas del escenario, de afrontar el problema del coste por venir «más de frente», intentando bordearlo más que abordarlo: ¡Sigamos en nuestros asientos a la espera de que pase la «turbulencia»!, ¡procuremos sobrevivir en tiempo de vacas flacas!

Otra postura, más analítica y con gran respaldo académico, ha entrado a fondo en el asunto de lo que Rafael Aliena<sup>(6)</sup> llama la «*lógica de los recursos*». Aunque la diversidad de autores y de enfoques es mucha, podemos sintetizar que esta postura defiende con *coraje y rigor científico* (una cosa no está reñida con la otra), que el problema está en la distribución de los recursos, de la riqueza, no tanto en la lógicas de las políticas sociales ni de las propias inter-

(5) Por actores nos referimos en este caso concreto a la diversidad de agentes implicados en pensar y hacer intervención: profesionales, voluntarios, instituciones públicas, ONGs, mundo científico.

(6) ALIENA, R. *Adelaida Martínez y el honor de la Pobreza*. Barcelona: Ed. La Caixa, 1999.

venciones, aunque sean revisables. Si buscamos mecanismos de distribución, el viaje al bienestar puede seguir, para ello es fundamental el papel del Estado<sup>(7)</sup>. Es necesario cambiar las «medidas» del escenario.

Aún otro posicionamiento, también desde la lógica de los recursos, nos señalaría que el problema está en la ubicación de los «actores». Lo que dificulta el camino expansivo al bienestar es, principalmente, cómo se sitúan el Estado, y la propia sociedad. La síntesis es también complicada y arriesgada, pero con matices distintos nos dirían que la obra no tiene un protagonista principal, sino que ha de estar «co-protagonizada»<sup>(8)</sup> por los actores: el Estado y la Sociedad Civil (postura conocida como tercera vía). Incluso nos encontramos con proclamas aún más liberalizadoras, que abogan por señalar que ha llegado el momento del cambio de protagonistas.

Sin embargo, hay otro modo de abordar el asunto que trasciende esta lógica de los recursos, o mejor dicho trasciende la visión de los recursos en un sentido exclusivamente material/convencional (recursos que se usan y se agotan) y alude a recursos post-materiales/no convencionales (que al ser usados más que agotarse se potencian)<sup>(9)</sup>. Este enfoque trata de mirar la intervención para el bienestar social desde un enfoque más ecológico. Los recursos con los que convencionalmente hemos venido accediendo al bienestar, no sólo están deficientemente repartidos, sino que además son limitados. Se agotan, por lo que no es suficiente con buscar un mejor reparto (aunque sí necesario), sino que además habría que profundizar en sus lógicas de uso. Además, existen otros recursos para la existencia humana que no han sido considerados ni tratados como tales (la solidaridad, la participación, la autoorganización...) y por tanto escasamente desarrollados a nivel operativo. Sin embargo, estos recursos poseen una gran capacidad transformadora de la realidad.

El debate hasta ahora planteado daría para un libro, nos metería por entre-sijos y vericuetos en torno a las ideas de bienestar y desarrollo, consumo y calidad de vida, el mundo de los valores, la dignidad, el honor y la felicidad. Hemos de admitir un cierto grado de imprudencia al hacer este recorrido sin el preceptivo desbroce. Desde este enfoque post-material se nos advierte de que, tarde o temprano, el modelo global de sociedad, en el que se soportan las lógicas de las políticas sociales, será insostenible. No es por tanto un problema de desajuste, o de turbulencia, es más bien un problema de viabilidad que nos sitúa ante una incertidumbre insalvable: ¿tiene sentido una intervención social que «eduke» a sus intervenidos en claves de «integración» no posibles?,

(7) Son muchas, muy diversas y muy buenas las referencias «patrias» al asunto. Por nombrar algunos autores como GREGORIO RODRÍGUEZ CABRERO, JOSÉ FELIX TEZANOS o VICENÇ NAVARRO.

(8) Son conocidas las posturas de ANTHONY GUIDDENS en dos de sus libros: *La Tercera Vía* y *La Tercera Vía y Sus Críticos*. Etzioni ha abundado en ello desde una perspectiva más norteamericana.



¿para qué la intervención social en este contexto?, ¿cuáles son las líneas y criterios?, ¿por dónde tendremos que ir caminando? Surge así en el campo de la intervención social la necesidad de sostenibilidad<sup>(10)</sup>. Para esta corriente el problema no está tanto en el «escenario» de la intervención social, con sus medidas, distribución de actores..., sino en el *teatro*, ese gran teatro del mundo que diría Calderón, que está en ruinas, o casi.

Todo esto nos obliga a re-pensar la intervención social, que no es otra cosa que pensar cómo la pensamos. Ante un presente-futuro en cambio profundo necesitamos, no sólo aprender-nos el objeto, sino también la forma correcta en que hemos de mirarlo, ya que, aun ocultas, intuimos y reconocemos múltiples conexiones por desvelar<sup>(11)</sup>. Este es uno de los retos de la intervención social: re-aprender a mirarla y a mirar-nos en ella.

### 3 ENCARANDO LA DIALÓGICA

Pudiera parecer que estamos intentando la búsqueda de algo nuevo, ante lo que podamos posicionarnos de manera disidente o conversa. No es esta la pretensión. Es necesario aportar luz sobre algo re-novado, surgido, no de sustituciones en las posibles respuestas, sino principalmente del encuentro y la reformulación de preguntas.

Resulta sugerente la idea de Castel<sup>(12)</sup> de que la exclusión viene provocada por la ruptura de dos mecanismos. Por una parte, hay mecanismos de acceso: la incorporación a la actividad económica y social por parte de sectores dependientes, el acceso al mercado de trabajo, la estabilidad en los ingresos y en la protección, el acceso a la vivienda, la educación y la salud. Por otra, hay mecanismos de arraigo que tienen que ver con la existencia de vínculos sociales, como la solidaridad, que garantiza el bienestar al conjunto social, las redes comunitarias en que los individuos se encuentran integrados, y los vínculos familiares.

Parece sensato decir que para que una intervención social sea lo que conocemos ahora como *inclusiva* habrá de equilibrar ambas dimensiones. Lógicamente la receta no es sencilla, no se regula por *decreto*, requiere de una cierta *alquimia*, destreza más bien, a la hora de combinar los ingredientes concretos

(9) Ver especialmente ELIZALDE, A.; HOPENHAYN, A., y MAX NEEF, M. (1993), «Capítulo 2» en MANFRED MAX NEEF. *Desarrollo a Escala Humana. Conceptos, aplicaciones y algunas reflexiones*. Barcelona: Icaria.

(10) NAREDO, J. M. *Nuestro futuro común*. Madrid: Alianza Editorial, 1996.

(11) Sugerente aquí el aporte de Fritjof CAPRA en su libro *Las conexiones ocultas. Implicaciones sociales, medioambientales, económicas y biológicas de una nueva visión del mundo*. Barcelona: Ed. Anagrama, 2002.

(12) CASTEL (1997).





de un tipo y otro de recursos para adaptarlos a cada realidad. Posiblemente para el acceso precisemos más de los recursos convencionales referidos anteriormente. Para el arraigo nos apoyaremos principalmente en aspectos de tipo no convencional (post-materiales los hemos llamado). Sin embargo vemos cómo en nuestras intervenciones es más factible incidir sobre el acceso —aunque sea a menudo de manera precaria, con prestaciones temporales, pensiones no contributivas, salarios sociales, ofertas de trabajo precario...—, que sobre el arraigo de personas, familias y barrios enteros. Entonces acabamos teniendo la sensación de que nos toca capear el temporal, de que la intervención social está formulada teóricamente para la transformación de la realidad en la que viven las personas, pero que en lo práctico es un dispositivo para evitar males mayores. Que muchas intervenciones sociales manifiesten estos síntomas casi esquizofrénicos tiene también que ver con que las políticas sociales se piensan de esta manera, basta mirar el destino de las partidas presupuestarias de los servicios sociales, o las convocatorias de ayudas del 0,52% del IRPF para «otros fines de interés social».

Estas dos lógicas (del acceso y del arraigo) constituyen un sistema dialógico<sup>(13)</sup> que precisamos encarar analíticamente para aproximarnos de forma compleja a la intervención social. Desde cada una de ellas se construyen dos universos que, simultáneamente, se desarrollan de manera antagónica, complementaria y concurrente, enmarcando dos formas de asumir las intervenciones.

(13) En el sentido en que lo plantea Morín a lo largo de su obra.



Constituyentes de la intervención	Lógica del acceso	Lógica del arraigo
Percepción del objeto de intervención (la realidad)	La desigualdad es fruto principalmente de la ausencia de recursos (en sentido amplio) para hacer frente a las necesidades del cambio social.	La desigualdad es fruto, principalmente de procesos de desafilización y desarticulación social.
Lógica recursiva	A necesidades corresponden recursos.	A procesos de exclusión corresponde procesos de reconstrucción y empoderamiento.
Abordaje	Sistemas especializados y articulados que garantizan recursos como forma de derecho social.	Generar y fortalecer espacios de apoyo, autoorganización de las repuestas sociales.
Estrategia	Catálogo de servicios /prestaciones/	Iniciativas singulares/
Modelo de garantía	Normativo.	Cívico-flexible.
Respuesta moda	La prestación.	El proceso colectivo.
Presencia técnica	El técnico «gestor».	El técnico «acompañante».
Posición afectados	Receptor prestaciones-recursos.	Participante.
Situación ideal	Calidad de vida/felicidad.	Ciudadanía activa/felicidad.

Atender a una lógica separada de la otra (no asumir el carácter inherentemente dialógico) es ponernos ante el permanente drama de Sísifo. Por el contrario, hemos de combinar las dos lógicas, poniéndolas a dialogar. La manera en que intervenimos es importante para generar también condiciones personales, familiares y grupales, así como contextos comunitarios más integradores. ¿Dónde estaría el punto de apoyo de la intervención social en el contexto actual? Probablemente en una gran diversidad de matrices intermedias que se sitúen desde el diálogo permanente entre las lógicas del acceso y del arraigo y cada contexto particular. Sabiendo, no queremos ser ingenuos, que al fin y al cabo, cada lógica más allá de tener detrás un discurso científico-analítico (que lo tienen), tiene también un anclaje institucional (que cuesta lo suyo mover): la primera se soporta principalmente en la lógica de la administración del bienestar; la segunda está más próxima a algunos planteamientos de ciudadanía activa (por decirlo de manera más aséptica).

El cuadro anterior nos muestra una dialógica que refleja la doble naturaleza de la intervención social, que nos debe hacer recordar la doble naturaleza onda/corpusculo de la luz y la imposibilidad de determinar al mismo tiempo la velocidad y la posición de las partículas atómicas. Pero que aún



desde esos planteamientos es posible conocer y actuar. En definitiva, tranquilizarnos, porque esas dobles naturalezas y sus incertidumbres asociadas han sido ya asumidas hace mucho tiempo por el pensamiento científico. En lo práctico debe reafirmarnos en la convicción de que al pensar en intervención social hemos de hacerlo tanto sobre estómagos (el acceso y su satisfacción) como sobre corazones (el arraigo y su dicha), nunca funcionarán lo uno sin lo otro.

No se trata de inventar ninguna «pócima mágica» sino de retomar la idea —a veces olvidada— de la intervención como «medio para» (eso es claro, la intervención es un medio, no un fin). En este sentido la intervención adquiriría más sentido vista como un medio para el desarrollo de la acción comunicativa<sup>(14)</sup> a través de la cual acceso e inserción puedan articularse comprensiva y fácticamente como dos caras de la misma moneda, como dos aspectos inextricables de la intervención social. De este modo —volviendo al cuadro anterior— cualquier acción que sigue la lógica del acceso arrastraría aspectos inherentes de la lógica del arraigo y viceversa. Los dinamismos que facilitan recursos materiales o post-materiales contribuyen a realizar las mismas expectativas, sólo que por caminos diferentes. Por otra parte, no es posible alcanzar un razonable nivel de expectativas realizadas sin el concurso de ambos tipos de recursos; así, es absolutamente necesario articular ambas lógicas. El reto está en asumir cognitiva y actitudinalmente —para el pensamiento y la acción— la dialógica.

Esta práctica de intervención requiere, no tanto de la coordinación formal o la colaboración de los agentes implicados —esta estrategia sería insuficiente y acabaría reproduciendo en los más débiles o dependientes los intereses y dinámicas de los más fuertes—; más bien pensamos en la identificación de los espacios de interés conjunto para, desde los mismos, generar espacios de corresponsabilidad horizontales. Esto ya se trata de hacer, en la mayoría de los programas públicos aparecen criterios cívicos como la participación, el empoderamiento... También es cierto que estos criterios no siempre son mirados de frente, sino que más bien abundan miradas y prácticas de reojo, de tipo aditivo. De la misma manera muchos planteamientos participativos reproducen modelos formales, lógicas pensadas más desde el BOE que desde el diálogo en/con la realidad, ajustados a las condiciones administrativas que permiten la subsistencia por encima de la eficiencia. Precisarían por tanto de dinámicas de re-conocimiento de los actores institucionales y de los agentes implicados (profesionales, políticos, ciudadanos). Un re-conocimiento que realizado articuladamente puede ser a la vez auto-conocimiento del actor o agente en el

(14) ROSA CARO, M., y RUIZ BALLESTEROS, E. *Sujetos en la intervención social. Investigación participativa para la transformación organizacional en el sector público*. En Javier Encina y otros: *Del dicho al hecho andando el trecho*. Participación, comunicación y desarrollo comunitario. Sevilla: Editorial Atrapasueños, 2006, pp. 117-134.



contexto de la intervención. ¿Pero disponemos de los conceptos apropiados para encarar la intervención social en su dialógica? ¿Es nuestra forma de analizar la realidad social la que nos inhabilita para implementar formas de intervención que anhelamos? Este no es un problema teórico-académico, sino que surge desde la impotencia de observar las realidades invariables de la exclusión. Necesitamos buscar, mirar, indagar, para encontrar nuevas preguntas y respuestas.

## 4 LOS CONCEPTOS QUE NOS HABITAN

Todo lo dicho hasta ahora nos pone de frente a una cuestión inquietante: tenemos en crisis dos conceptos claves, el de bienestar y el de inserción. Y es una crisis central pues no se trata de dos conceptos cualesquiera, sino de los dos ejes en torno a los cuales hemos articulado eso que venimos en llamar «intervención social». Se trata de una crisis que no tiene que ver esencialmente con el acierto o desacierto en las respuestas, cuanto en la deficiente formulación de las preguntas. Es pues, una crisis paradigmática, fruto de una lógica del pensar y del hacer (que son una misma cosa) que nos gobierna sin que seamos conscientes. La intervención social, en cuanto hija de las ciencias sociales, esta gobernada igualmente por la lógica cartesiana, que si bien ha aportado grandes avances al desarrollo humano en general y científico en particular, padece grandes cegueras que vamos a intentar desvelar, sin con ello «tirar al niño con el agua sucia». Fragmentación, cuantitativismo y linealidad son las grandes virtudes cartesianas que terminan convirtiéndose también en defectos para vivir la cotidianidad. Como la intervención social tiene más de acción-en-la-vida que de especulación de gabinete, es más probable que la cara defectuosa se imponga a la virtuosa. Por otra parte, como las actividades de la calle son infravaloradas desde la confortabilidad de los gabinetes, las ineficacias de las formas de pensar clásicas (evidenciadas sobre todo desde la práctica cotidiana, antes que desde la reflexión teórica) son obviadas como males menores. Mientras la academia habita mucho más confortablemente en las virtudes del pensamiento cartesiano, nosotros —preocupados por la intervención social— hemos de encarar sus carencias.

El discurso de la intervención social sigue una lógica fragmentadora. Intenta reducir el todo a sus partes esenciales, para desde ellas, y su suma, explicar de nuevo el todo. Y así nos pone delante una primera fractura entre quienes abordan la intervención desde la perspectiva de las estructuras sociales y despliegan su acción en clave de bienestar (pensando en recursos materiales) y quienes lo hacen desde las personas desarrollando acciones en clave



de inserción (imaginando recursos post-materiales). Como si fuera posible hablar de lo uno sin lo otro, y más aún, hacer lo uno sin lo otro.

La realidad de la exclusión social, que es la que más preocupa, también la entendemos de manera fragmentada. Así, a pesar de que nos sitúa una y otra vez ante personas, grupos y territorios que comparten las mismas problemáticas, nuestra acción se segmenta de manera múltiple, atendiendo más a los problemas específicos que al conjunto de la situación. Nuestra acción está sectorizada, hiper-especializada, como si las personas, colectivos o territorios con las que trabajamos fueran esencialmente sus problemas, o algunos de ellos.

En coherencia con esta manera fragmentada de funcionar, nuestros recursos, tanto los humanos como los materiales, los programas, los sistemas públicos y concertados de servicios sociales y de protección social..., los tenemos asignados a unos colectivos concretos y a unas fases de intervención determinadas, perdiendo con ello las posibilidades que nos ofrecería una ubicación y uso no lineal y más flexible de los recursos.

Asimismo hablamos de bienestar y de inserción en términos esencialmente cuantitativos. Se trata siempre de la cantidad. El bienestar es cosa de «tener mucho» y la inserción se mide en términos de tener lo que tiene la mayoría. Nuestra manera de entender el mundo hace desaparecer todo aquello que no puede ser contado, pesado o medido: simplemente no existe.

Bástenos mirar desde el PIB hasta los diferentes elencos de indicadores de evaluación de cualquier proyecto de acción social con colectivos excluidos. La gran meta de todas nuestras intervenciones con estas personas y colectivos es la de lograr «su plena inserción social». A ella hacemos referencia permanente, pero muchas veces más como criterio de discernimiento para decidir que una determinada actuación no debemos hacerla (por asistencialista, por paternalista...) que como algo que tenemos claro lo que significa. Solemos decir que «eso de la inserción» significa que, frente a la carencia, ejercicio de los derechos; frente a la dependencia, autonomía; y frente al rechazo, participación. Todo este proceso significa medir y, a partir de la medición, trazar límites y fronteras. A modo de provocación, esta sería la lista de indicadores para un proceso de inserción: un nivel de ingresos por encima del umbral de la pobreza, una vivienda digna y de unidad familiar (alquilada o en propiedad), un trabajo productivo, una titulación académica, como poco de formación profesional, la abstinencia de sustancias ilegales y el consumo normalizado de las legales, contar con una red de amigos, familia y entorno social, modificación de hábitos vitales, y plena aceptación por su vecinos. Este listado no es más que un conjunto de coordenadas que hacen posible que los técnicos (¿o los políticos?) tracen en un diagrama la línea que separa la integración de la exclu-



sión social. Se acepta que existen grados de integración, y que la frontera entre ésta y la exclusión la encontramos en la moda social traducida a algoritmos.

Nuestras concepciones tienen también un carácter lineal. Existe una causa que genera un efecto. Y si esto es así, la intervención que de ello se deduce no tiene sino que atajar la causa para modificar el efecto no deseado. Así generamos leyes que cambian el mundo, procesos de trabajo con personas que modifican sus hábitos... Cuando la cosa no termina de funcionar, el mundo no cambia, ni las personas se integran, le echamos la culpa a la falta de presupuesto para implementar los dictados de la supuesta ley explicativa, o a la falta de voluntad de las personas que se nos convierten, automática y acríticamente, en «excluidos crónicos».

Fragmentación, cuantitativismo y linealidad, posibilitan que la «gran meta» de la transformación social que perseguimos se convierta en «metas parciales». A través de ellas, las personas con las que trabajamos se irán acercando al horizonte perseguido. Estas metas parciales tienen su «secuencia»:

1. Toma de contacto: Las primeras fases de nuestra relación con estas personas, bien cuando vienen a pedir ayuda, bien cuando salimos a buscarlos allá donde estén.
2. Recuperación: Una vez entran en nuestro circuito, consideramos que han de tener un tiempo en el que se desmonte el daño sufrido y se adquieran los requerimientos mínimos para poder comenzar un proceso de integración progresiva.
3. Normalización: Esos requerimientos mínimos han de asentarse, consolidarse y cotidianizarse hasta hacerse autónomos de nuestro circuito.

Los caminos o los itinerarios que proponemos no son otra cosa que la yuxtaposición de esos objetivos o metas parciales, organizados linealmente, que contemplan la posibilidad de que existan algunos retrocesos recurrentes en esa línea recta en la que podemos dibujar el itinerario (lo que propicia el ámbito de los crónicos). Los recursos con los que contamos están directamente vinculados con los objetivos o metas parciales, suelen ser recursos asociados a alguna de las fases en las que subdividimos el proceso de inserción (toma de contacto, recuperación, normalización, o crónicos). Asimismo, los servicios y el personal (contratado o voluntario) se especializa en la realización de aspectos parciales del ya parcial objetivo, con diferentes grados de coordinación (casi siempre muy funcional). No solemos encontrar recursos —humanos o de los otros— pendientes del conjunto del camino o de la meta general: la inserción efectiva, a la cual solemos considerar como mero efecto causal simple de la suma de las parcialidades.



En consecuencia, son los usuarios de los diferentes recursos con los que contamos los que han de adaptar sus necesidades a la oferta que nosotros planteamos. Solemos hablar y hacer procesos individualizados pero siempre dentro del marco del objetivo o fase para la que el recurso sirve. Las exigencias vienen ya dadas, con independencia de la situación de partida de la persona.

De manera general, y esperamos que se nos excuse el necesario esquematismo de la exposición, así conceptualizamos la realidad para actuar sobre ella: fragmentada, cuantificable y lineal. Este entramado conceptual esta muy bien asentado en nuestras mentes, gracias a la propia educación de recibimos y a la organización de las instituciones en las que trabajamos. El problema, como veíamos al principio del artículo, es que con él no parece que logremos cambiar las situaciones sobre las que intervenimos.

## 5 LA NECESIDAD DE OTRA PERCEPCIÓN

A la vista de las circunstancias a las que nos enfrentamos, el necesario cambio de percepción es mucho más profundo de lo que parece. Asumir la inserción o el bienestar como lo asumimos responde al paradigma científico occidental que lleva operando más de 400 años, sirviendo de base epistemológica a las ciencias sociales. Este paradigma se hace operativo en torno a dos ejes perceptivos claves: la articulación sujeto/objeto, y la cosificación de las relaciones. La forma en que percibimos la relación sujeto-objeto, y la manera esclerótica de aproximarnos a las relaciones, nos coloca en una situación muy desventajosa para encarar con garantías (comprensivas y de acción) las intervenciones sociales. En definitiva supone un filtro empobrecedor que hemos de contrarrestar.

El carácter del sujeto es una de las cuestiones claves de la nueva comprensión del fenómeno de la vida. Podemos afirmar que dejar de ser sujeto es dejar de estar vivo. No podemos aquí detenernos en este aspecto, pero es importante atender a la radicalidad con que la aborda Morín<sup>(15)</sup>: «el “yo”, como se ha dicho a menudo, es el pronombre que cualquiera puede decir pero que nadie puede decir en mi lugar». Frente a este modo de abordaje, desde la intervención social se manejan palabras tales como «beneficiarios», «usuarios», «clientes», «población diana»... que denotan claramente una concepción del intervenido como objeto. En nuestra acción hay un sujeto (el estado, el profesional, el voluntario...) y un objeto. Reconocer al otro como sujeto es el primer reto que enfrentamos. No se trata de una declaración de intenciones políticamente

(15) Cfr. Edgar MORÍN. *La mente bien ordenada*. Barcelona: Seix Barral, 1999, pp. 169-182.





correcta, sino de una praxis consistente para la acción social. Ahora bien, entender al otro como sujeto no menoscaba nuestra condición de tal. Hacer una mala lectura de este *ser sujeto* del otro, lleva a la inacción. Pensar que si el otro es sujeto, yo no tengo nada que hacer, ni debo hacer nada, y en consecuencia me retiro, no es más que una coartada para el neoliberalismo y la exaltación del individuo-isla. La relación sujeto-objeto puede ser sustituida por la no interacción ya que todos somos sujetos, o por la relación intersubjetiva. Cuidado con disfrazar una cosa de la otra.

La relación sujeto-objeto existe, siempre que hay interacción entre dos partes, cada una de ellas ejerciendo simultáneamente, interactuando, la clave está en entender la acción como un dialogo entre ambos. Pero evidentemente la igualdad radical en el ser sujetos no convierte a estos en iguales, sino que se despliega siempre en forma de relación asimétrica. Las asimetrías son múltiples y muy difíciles de catalogar, pero existen y hemos de conocerlas. No obstante, existe una asimetría especial en el marco de la lógica de la intervención social. La asimetría básica entre el «intervenido y el interviniente» tiene que ver con el grado de conciencia de la propia intervención, de sus objetivos, de su alcance. Manejar esta asimetría, reconociendo al otro como sujeto, nos ha de llevar a poner el acento en el método. Nuestra posición de intervinientes nos da una mayor facilidad para manejar un método que realmente contribuya a que la relación se constituya fundamentalmente en el diálogo.

Resulta aquí especialmente apropiado el concepto de Habermas de «la acción comunicativa» como una relación interpersonal lingüística que busca el mutuo entendimiento, el consenso y que «fuerza u obliga a considerar también a los actores como hablantes u oyentes que se refieren a algo en el mundo objetivo, en el mundo social y en el mundo subjetivo, y se entablan recíprocamente a este respecto pretensiones de validez que pueden ser aceptadas o ponerse en tela de juicio. Los actores no se refieren sin más *intentione recta* a algo en el mundo objetivo, en el mundo social o en el mundo subjetivo, sino que relativizan sus emisiones sobre algo en el mundo teniendo presente la posibilidad de que la validez de ellas pueda ser puesta en cuestión por otros actores»<sup>(16)</sup>.

Por otra parte, estamos acostumbrados a analizar la realidad diseccionándola y dando importancia solo a aquello que podemos medir, contar o pesar. Esta manera de mirar nos lleva a centrarnos en las estructuras, entendiendo por tales a los elementos «corporeizados» y tangibles de la realidad analizada. Así vemos las situaciones de pobreza y exclusión desde la perspectiva de sus estructuras: ¿tiene o no tiene techo?, ¿consume o no una determinada droga?

(16) HABERMAS, J. *Teoría de la acción comunicativa: complementos a estudios previos*. Madrid: Cátedra, 1989, p. 493.





¿en que cantidad?, ¿su renta llega a la mitad de la media o está bajo el umbral de la pobreza?, ¿cuál es la tasa de desempleo?... Evidentemente se trata de cuestiones reales, que no proponemos olvidar ni mucho menos, pero junto a ellas, o mejor a través de ellas, se dan relaciones que suelen pasar desapercibidas. Cualquier historia de vida, el análisis de un determinado barrio, de una ciudad... quedan sustancialmente sesgados si no entramos en las inter-retroacciones que esas estructuras mantienen. Es en esas relaciones donde se hallan las claves para entender la consistencia de la situación dada y asimismo los factores de la resistencia a su cambio.

Como mera ilustración —de nuevo esquemática— imaginemos un heroínmano que vive en la calle y que no tiene empleo. Esta situación —analizada desde las estructuras— nos llevaría a plantear, un programa de desintoxicación, un centro residencial y un curso de formación profesional. Mirar esta realidad desde sus relaciones nos debería interrogar más. Deberíamos intentar averiguar cómo la dependencia contribuye a su falta de vivienda y su falta de vivienda a su dependencia. ¿no trabaja porque consume o consume porque no trabaja?... Y el sistema de atención a los drogodependientes, aislado del sistema público de salud, y este del INEM, y esté de la política fiscal... Este conjunto de preguntas ¿no nos llevarían a otro tipo de intervención? ¿pero cuál y cómo?

Mirar relaciones es mucho más difícil: manejamos elementos intangibles, no podemos medirlos, ni contarlos, ni pesarlos, ni establecer límites y fronteras entre ellos. Sin embargo, cómo se relacionan los elementos y cómo las relaciones conforman un determinado patrón, constituyen la clave; de tal suerte que las estructuras no son sino la corporeización de ese patrón de relaciones.

No se trata entonces de negar las estructuras, tampoco proponemos ver sólo relaciones, porque es imposible. Se trata de cambiar de una mirada esencialmente estática, que concibe la realidad como una fotografía, a otra dinámica, a una visión de video (de DVD para ser más modernos). Las estructuras son la corporeización de las relaciones, que a su vez son las interacciones entre las estructuras. Se trata de un bucle en el que no tiene sentido preguntarse qué es antes y qué es después, porque las dos cosas son simultáneas. Es lo que, siguiendo a Capra<sup>(17)</sup>, podíamos denominar como proceso: «la actividad involucrada en la continua corporeización física del patrón de organización-de relaciones-del sistema»<sup>(18)</sup>. Pero ¿cómo intervenir sobre los procesos en vez de sobre las estructuras? ¿quizá pensándolos de otra forma?

(17) CAPRA, F. *La trama de la vida*. Anagrama, 1998.

(18) La cursiva es nuestra.



## 6 PENSAMIENTO COMPLEJO PARA LA INTERVENCIÓN SOCIAL

Las desilusiones en las intervenciones sociales nos invitan con urgencia a replantearlas. La necesaria dialógica del acceso-arraigo es, en gran parte, incompatible con la fragmentación, el cuantitativismo y la linealidad conceptuales. La reformulación de los sistemas de sujetos/objetos y la atención preferente a las relaciones y procesos (antes que a las estructuras) constituyen obstáculos inevitables. Complejidad es el reto de atender a todo ello en vez de simplificar nuestras preocupaciones y dejarnos llevar por la inercia del conocimiento y de las instituciones.

La complejidad a la que nos referimos no es *la que está ahí afuera*. Aquí hemos ido tejiendo la necesidad de la complejidad de pensamiento; esa complejidad en el pensar que necesitamos para acercarnos a la comprensión de la evidente complejidad del mundo. La complejidad de pensamiento es un empeño, un afán, una meta; no se trata de un ejercicio estético, sino de la utopía que debe animar el caminar permanente que nos retrata Galeano. Si el mundo es complejo y no nos gusta, necesitamos pensar de forma compleja para entenderlo y cambiar las situaciones no deseadas. Nuestra encrucijada no está en el mundo, sino en nuestra mente (¿es que existe quizá un mundo separado de nuestra mente?). El sufrimiento, la desigualdad, la injusticia, la pobreza..., existen sin lugar a dudas, lo que no tenemos es una forma apropiada de pensarlos para cambiarlos.

El desarrollo de una forma de pensamiento complejo aplicable a la intervención social parte necesariamente de una deconstrucción del propio sentido de la intervención social, de un ejercicio que nos permita pensarla de forma distinta a como la pensamos habitualmente<sup>(19)</sup>. Queda claro que necesitamos pensar las intervenciones de otra forma, desde una perspectiva que no las encorsete, que no las esquematice, que no las haga previsibles, que no las sueñe como protocolo tecnológico; sino que más bien considere, sin empacho ni complejos, que al intervenir se abren caminos que no se pueden predecir, y que por tanto su gran logro es precisamente propiciar tránsitos distintos: un ¡a ver qué pasa! desde la creatividad antes que desde la resignación. Todo ello requerirá esquemas organizativos y modos institucionales renovados.

Las características del mundo que habitamos hace que el que interviene (persona o institución) no pueda ser un «aplicador de paquetes de medidas predeterminadas», sino que deba asemejarse a un artesano que en su saber-ha-

(19) Ver RUIZ BALLESTEROS, E. *Intervención Social: cultura, discursos y poder. Aportaciones desde la Antropología*. Madrid: Talasa Editores, 2005a; y *Intervención social, investigación participativa y complejidad*. En J. L. Solana (eds.). Con Edgar Morin, por un pensamiento complejo. Editorial Akal, 2005b, pp. 201-224.



cer lleva implícitas ideas-para-usar-en-el-mundo, no conceptualizaciones para encorsetar una supuesta realidad. Si bien es cierto que las ideas nos poseen a nosotros más que nosotros a ellas<sup>(20)</sup>, hay muy diferentes tipos de ideas a las que someternos, y formas de someterse. La superioridad del conocimiento académico o la participación para la construcción colectiva del conocimiento son sólo dos de ellas.

El gran problema es de dónde sacamos otras formas de pensar, dónde disponemos de un almacén de recursos teórico-metodológicos para desarrollar pensamiento complejo en torno a las intervenciones sociales. Las formas de pensar que buscamos no son realmente nuevas, permanecen muchas veces sedimentadas en el conocimiento acumulado, o en la cotidianidad popular, pero fuera de moda y desconsideradas por el pensamiento políticamente correcto o académicamente respetable. A veces el trabajo de rastreo es más arqueológico que de innovación, o de innovación a través de la arqueología. Lo interesante ahora es que en más de una ocasión nos sorprendemos por formas populares de pensamiento que la ciencia arrincona y desprecia. Por eso el camino a emprender puede ser múltiple, no sólo se trata de una búsqueda en lo científico, sino que puede tratarse también de una búsqueda en la cotidianidad, en el día a día alejado de los templos del saber, donde la vida bulle y sus protagonistas precisan formas para nombrarla y explicarla en su ebullición, contradicciones, paradojas e imprevisibilidad...

Nuestros actos son siempre complejos, no pueden ser de otra forma: polifónicos, equívocos, buscando un efecto y produciendo otros. Nuestra forma de comprensión científico-técnica no es precisamente compleja, sino más bien simplista; rara vez es capaz de articular una discursiva satisfactoria para representar nuestros actos cotidianos. Acción y pensamiento son caras de una misma moneda, por eso frustra aún más que el pensamiento no sea capaz de asumir la complejidad que los actos desatan. ¿Se debe a nuestro lenguaje? ¿Es nuestra cultura? Siendo conscientes de que nuestra capacidad de conocimiento siempre será limitada, como lo es nuestra capacidad de percepción o nuestra propia existencia, no podemos resignarnos a aceptar que nuestro marco de referencia lógica y paradigmática sea una mezcla de prepotencia y mediocridad. Con ser consciente de sus límites habremos avanzado notablemente, al menos en cuanto a reconfiguración del pensamiento.

¿Dónde buscar fuentes para el pensamiento complejo? proponemos indagar en las propias ciencias experimentales y en cómo están resolviendo sus problemas de conceptualización ante los fenómenos cada vez más difusos (tanto en lo macro como en lo micro) que encaran en sus laboratorios y obser-

(20) MORÍN, E. *Las ideas*. Cátedra, 1992.



vacaciones; y asimismo en la cotidianidad, en las formas del conocimiento y la acción cotidianas. La intención es sencilla: buscar recursos conceptual-metodológicos que nos permitan encarar con mejores garantías las intervenciones sociales. El necesario fortalecimiento complejo de nuestro pensar exige usar fórmulas de racionalidad complementarias a las que ya venimos usando (y que hemos acabado naturalizando a pesar de que no nos sirvan del todo).

No podemos perder el rumbo. Queremos pensar de forma compleja con la intervención social como norte. Precisamos de formas de pensamiento que abran y no que cierren, que nos habiliten para pensar un mundo que ya reconocemos como complejo e inabarcable, pero ante el cual, en vez de retirarnos y renunciar a intervenir, nos rebelamos. Por eso perseguimos fórmulas menos castrantes de pensamiento, que permitan mejorar nuestras formas de representación discursiva del mundo. Es ahora cuando debemos recuperar la reflexión que hemos ido fraguando: precisamos superar la fragmentación, la linealidad y la obsesión medidora; hemos de procurarnos capacidades para reformular la relación objeto-sujeto, para ver relaciones y procesos donde sólo somos capaces de ver (ilusiones de) estructuras y cosas. En definitiva, armarnos con herramientas conceptuales, formas de mirar, filtros para ver, que nos permitan atender al mismo tiempo a los problemas de acceso y a los problemas de arraigo sin los cuales negamos la necesaria dialógica de las intervenciones sociales.

Ante la crisis de preguntas y respuestas con la que comenzábamos, sólo aspiramos a balbucear preguntas; con las respuestas no nos atrevemos. Somos conscientes de que quedamos tanto al borde del abismo, como ante el horizonte utópico, cada cual escoge. A nosotros nos gusta vernos en permanente caminar hacia el horizonte utópico. Y en ese sentido queremos mostrar de una forma sucinta y casi expresionista, que el análisis, contrastación y debate sobre otras formas de pensar merecen la pena. Aquí vamos a ocuparnos tan sólo de algunas de estas ideas-sugestión: los sistemas dinámicos no lineales, las relaciones causa-efecto, la disolución del mundo material (la única existencia de las relaciones) y el carácter participado del mundo que percibimos, y por último la abducción en la producción de conocimiento (*grounded theory*). Con ello creemos se pueden explorar otras formulaciones conceptuales (otras formas de mirar, otras formas de preguntar, otras preguntas) a los problemas de la intervención social que hemos ido desentrañando a lo largo del texto.

a. *Sistemas dinámicos no lineales*. Este es un caso en que mundo y forma de pensarlo se con-funden. Ante la evidencia de fenómenos físicos difícilmente explicables, y entendiendo por explicación la reducción-traducción de los mismos a expresión matemática, se desarrolló un sistema matemático que fuera capaz de representar el comportamiento dinámico no lineal de la materia. En este sentido estamos tanto ante un logro químico-físico como matemático (ma-

temáticas complejas). Es en I. Prigogine en quién tendríamos que apoyarnos para explicarlo más consistentemente, pero bien podemos apoyarnos ahora en F. Capra<sup>(21)</sup> para siquiera apuntarlo. En los sistemas dinámicos no lineales:

«pequeños cambios de ciertos parámetros pueden producir espectaculares cambios en las características básicas de su retrato fase (...) tales sistemas se definen como estructuralmente inestables y los puntos críticos de inestabilidad se denominan «puntos de bifurcación» ya que son puntos en la evolución del sistema en que aparece repentinamente un desvío por el que el sistema se encamina en una nueva dirección (...) físicamente corresponden a puntos de inestabilidad en los que el sistema cambia abruptamente y aparecen de repente nuevas formas de orden.» (Capra 1996:153)

La linealidad de los procesos, la visión excesivamente estructural de los acontecimientos, la negación a encajar en los análisis el peso de los eventos, la peculiaridad de las personas, el azar, la coincidencia, la contingencia, la impredecibilidad..., no pueden ser desconsiderados en los procesos de intervención social. Es cierto que no son fácilmente abarcables, pero eso no puede justificar que se obvien. Si por comodidad conceptual pensamos básicamente en procesos lineales nuestra capacidad para comprender se resiente, y aseguramos frustraciones porque los procesos que desatamos no circulan por la senda prevista en el relato bidimensional que usualmente empleamos. Necesitamos pensar los procesos de intervención como discontinuos, articular formas de encajar puntos de inflexión que cambian el sentido del proceso y sus componentes (y su curso). Una conceptualización que nos arrastre a formas de trabajar distintas desde la no previsibilidad y a veces la falta de explicación sobre cómo y por qué los procesos suceden como lo hacen. Esto no significa menos científicidad, sino más. La previsibilidad de los fenómenos tiene márgenes que hemos de asumir en vez de negar autofustigadoramente. Tampoco significa esta asunción pérdida de rigor, sino la renuncia a un concepto de rigor que pertenece a la racionalización (que no a la racionalidad)<sup>(22)</sup>. Es necesario trabajar con este concepto del mundo de la física-química e insertarlo de forma operativa en las ciencias sociales y particularmente en la intervención social.

Será interesante extender esta propuesta de los sistemas dinámicos no lineales hasta las «estructuras disipativas» ya que estas tienen una configuración más biológica, mas evocadora de la vida que de la materia.

«Muchas de las características claves de las estructuras disipativas —la sensibilidad a los pequeños cambios en el medio, la relevancia del historial previo en los puntos críticos de elección, la incertidumbre e imprevisibilidad del futuro—

(21) CAPRA, F. *La trama de la vida*. Anagrama, 1996.

(22) Morín (1992) hace la esclarecedora distinción entre racionalidad (uso de la facultad de la razón para pensar y discurrir) y racionalización (reducción de la realidad y su funcionamiento a la razón y sus límites lógicos).



son nuevos conceptos revolucionarios desde el punto de vista de la ciencia clásica, pero son parte integrante de la experiencia humana. Esto es algo que, dado que las estructuras disipativas son las estructuras básicas de todos los sistemas vivientes —incluyendo los seres humanos—, quizá no debería sorprendernos.

Lejos de ser una máquina, la naturaleza en general se asemeja mucho más a la condición humana: impredecible, sensible al mundo exterior, influenciada por pequeñas fluctuaciones. Consecuentemente el modo apropiado de acercarse a la naturaleza para aprender de su complejidad y belleza, no es a través de la dominación y el control, sino mediante el respeto, la cooperación y el diálogo» (Capra, 1996:205).

Todo ello nos está invitando a una intervención que se centre mucho más en el acompañamiento que en la aplicación y que reúna a profesionales que en su saber-hacer porten ideas-para-usar-en-el-mundo, no racionalismos que encorsetan la realidad. No parecen apropiados los administradores de paquetes, programas o protocolos en los que se convierten los profesionales de la intervención social. Si cambia nuestra forma de entender lo social cambia nuestra forma de querer cambiarlo, así como las destrezas, habilidades y competencias de sus profesionales. La figura del artesano quizá deba ser retomada y estrategias como el acompañamiento o la mediación así lo recomiendan.

b. *Reconceptualización operativa de las relaciones causa-efecto.* No se trata ya de una reconsideración sistémica, o de la mera adopción de la recursividad, sino de llegar a asumir también de forma creativa y no fatalista la idea de equifinalidad que nos propusiera Gregory Bateson. Equifinalidad alude a que causas idénticas pueden engendrar consecuencias diversas, y que consecuencias semejantes pueden provenir de causas diferentes. En definitiva nos invita a diluir un tanto esas marañas explicativas en las que tenemos verdadera obsesión por inscribir a los fenómenos sociales. La propuesta es reencantar un mundo que estaba asfixiándose en un desencantamiento feroz que además no ayudaba en nada a la intervención sobre él. La excesiva rigidez de nuestra cosmovisión no funciona aplicada a casi nada, menos aún al ser humano. Hay que dejar espacio a lo imprevisible, lo inexplicado, el azar; o al menos —a través del concepto de equifinalidad— ser capaces de manejar procesos muy versátiles y cambiantes de causas y efectos. Romperíamos así un esquema lineal que no nos ayuda a comprender ni a actuar, sino que nos condena a la simplificación. Tenemos que apostar, por tanto, por modos de adaptación flexible y metodologías de trabajo en red.

c. *Objetividad, subjetividad y participación.* Los avances en el estudio de la física de partículas, el final fallido de la ansiada aspiración por encontrar las





partículas elementales, la conclusión inequívoca de que la materia no existe como tal, de que el mundo que vemos y asumimos es el resultado del encuentro de un mundo —al que no podremos acceder como tal— y nosotros mismos, genera un marco distinto en la conceptualización de uno de los azotes principales de las ciencias sociales y que también tiene su efecto en la intervención social: la objetividad y la subjetividad. Los físicos nos advierten de que este es un debate sin sentido, que no hay hecho objetivo ni instancia subjetiva, que mejor hablar de realidad omnijetiva<sup>(23)</sup>. En consecuencia, el mundo al que podemos aspirar es un mundo eminentemente participado. Bien merece la pena que desde nuestra necesidad de complejizar el pensamiento tomemos esta circunstancia como dato a tener en cuenta. Hay que abandonar el mito de la asepsia, considerar a los sujetos, entender las emociones y los afectos en los procesos de intervención social, y ampliar nuestro horizonte comprensivo hasta asumir que lo de fuera (la apariencia de materia) y nuestra conciencia, forman en realidad un continuum antes que constituir cosas separadas. La intervención social precisa reequilibrarse desde este tipo de principios. El interviniente no es un espectador del proceso de intervención, sino que forma parte de él. Las formas de conocimiento en torno a la intervención (la de los técnicos y los intervenidos) deben comunicarse para construir percepciones más completas. En definitiva, hay que ir más allá de las retóricas participativas para encarar procesos cabales de construcción colectiva de conocimiento y acción. Por si sirve de algo, en los laboratorios en los que se investiga la conformación de la materia se es plenamente consciente que esa materia que se investiga no existe como tal sin nuestra mirada sobre ella, ¿Cuánta más intersubjetividad habrá de tenerse en cuenta cuando se investigan personas?

d. *Grounded theory para la intervención social*. Nuestras prácticas de intervención cotidiana se basan en una forma de conocimiento que en realidad no está bien articulada con las necesidades de la propia intervención. Quizá resulte más adecuado buscar formas de generar conocimiento que se anclen más sólidamente en los intereses de los procesos de intervención. Necesitamos una forma de conocer más sensible con la necesidad de transformar lo que se estudia. En definitiva, precisamos una forma de conocer que se asemeje más a cómo conocemos en la cotidianidad, un conocimiento siempre orientado, por definición, a la acción, a la necesidad de respuesta a los estímulos externos. La forma en la que conocemos cotidianamente es mucho más compleja y completa que la manera en la que se conoce de forma científica, una forma que pretende ser lineal, fragmentaria y que hace uso de relaciones causales simplificadas. En nuestra cotidianidad, ante la vida y sus requerimientos de respuestas y acciones, estamos realmente preparados para gestionar la complejidad de

(23) TALBOT, M. *Misticismo y física moderna*. Kairós, 1985.



forma más acertada que lo hace la investigación científica. Hemos de recuperar esas formas cotidianas de conocer. La investigación para la intervención debe estar más preocupada por comprender el terreno que por contrastar teorías, lógicamente portará teorías y preconcepciones, pero éstas deben ponerse en segundo plano ante la comprensión del propio terreno, para que las ideas previas no lo ahoguen en esquemas comprensivos. La comprensión del terreno es el fin, las teorías son el medio, la herramienta.

Es aquí donde toma cuerpo el concepto de *abducción* de Pearce<sup>(24)</sup>. La *abducción* es una forma de conocimiento que se encuentra a caballo entre la mera deducción teorizante y la tiranía del dato que impone la inducción empirista. Es en realidad lo que hacemos cotidianamente: mantener un balance entre lo que previamente se piensa y lo que te encuentras en la experiencia cotidiana, para desde aquí sacar conclusiones que encaucen mis acciones y tomas de decisión de forma acumulativa. Las ideas de Pearce y James<sup>(25)</sup>, como base del pragmatismo, nos conducen a la elaboración de *grounded theory*, una forma de generar teoría mucho más cercana a las necesidades de conocimiento de la intervención social; y que en última instancia desembocarán en los procesos participativos como culminación de la aspiración científica<sup>(26)</sup>. La *grounded theory*<sup>(27)</sup> implica no dejarse llevar por teorizaciones que marcan las respuestas antes de la propia investigación, sino más bien realizar etnografías lo más abiertas posibles, sin hipótesis cerradas de partida, sino que éstas deberían surgir conforme avanza el proceso de investigación, desde los datos que se aportan y la discusión teórica que éstos generan. Esta es la *abducción* como proceso de conocimiento más complejo y creativo, que se nutre casi simultáneamente de datos de la cotidianidad, de la deducción lógica y de la comparación empírica inductiva. Sólo así podemos buscar nuevas explicaciones a los fenómenos que no alcanzamos a responder de forma clásica<sup>(28)</sup>. Y desde aquí articular formas alternativas de intervención, investigando desde dentro de los procesos que nos preocupan.

¿Y qué nos aportan todas estas herramientas?, ¿nos animan o desaniman? Es precisa una suerte de refundación del pensamiento aplicado a las intervenciones sociales. Hay que explorar y ensayar otras formas de pensar para alumbrar nuestra acción. A pesar de la grandilocuencia de nuestra situación ante el horizonte utópico, nuestra reflexión apenas alcanza a intuir siquiera un corto pasito, a invocar unas pocas ideas-sugestión. El verdadero reto es operativizarlas y queda aún pendiente.

(24) PEARCE, C. S. *Collected papers*. Harvard University Press, 1965.

(25) JAMES, W. *Pragmatismo*. Alianza Editorial, 2000.

(26) Ver GREENWOOD, D., y LEVINE, M. *Introduction to action research*. Sage, 1998.

(27) Para una introducción somera a esta propuesta ver EZZY, D. *Qualitative Analysis*. Routledge, 2002.

(28) Ezzy, *op. cit.*, pp. 7-15.



## 7 BIBLIOGRAFÍA

- ALIENA, R. *Adelaida Martínez y el honor de la Pobreza*. Barcelona: Ed. La Caixa, 1999.
- CAPRA, F. *Las conexiones ocultas. Implicaciones sociales, medioambientales, económicas y biológicas de una nueva visión del mundo*. Barcelona: Ed. Anagrama, 2002.
- *La trama de la vida*. Anagrama, 1998.
- CASADO, D. *Reforma política de los servicios sociales*. Madrid: Ed. CCS, 2002.
- CASTEL, R. *Metamorfosis de la Cuestión Social. Una crónica del asalariado*. Buenos Aires: Paidós, 1997.
- ELIZALDE, A.; HOPENHAYN, A., y MAX NEEF, M. «Capítulo 2» en Manfred Max Need, *Desarrollo a Escala Humana. Conceptos, aplicaciones y algunas reflexiones*. Barcelona: Icaria, 1993.
- EZZY, D. *Qualitative Analysis*. Routledge, 2002.
- GREENWOOD, D., y LEVINE, M. *Introduction to action research*. Sage, 1998.
- GUIDDENS, A. *La Tercera Vía y Sus Críticos*. Taurus, 2002.
- HABERMAS, J. *Teoría de la acción comunicativa: complementos a estudios previos*. Madrid: Cátedra, 1989.
- JAMES, W. *Pragmatismo*. Alianza Editorial, 2000.
- KISNERMAN, N. *Introducción al Trabajo Social*. Buenos Aires: Ed. Humanitas, 1985.
- MORÍN, E. *Las ideas*. Cátedra, 1992.
- *La mente bien ordenada*. Barcelona: Seix Barral, 1999.
- NAREDO, J. M. «Nuestro futuro común». Madrid: Alianza Editorial, 1996.
- PEARCE, C. S. *Collected papers*. Harvard University Press, 1965.
- ROSA CARO, M., y RUIZ BALLESTEROS, E. *Sujetos en la intervención social. Investigación participativa para la transformación organizacional en el sector público*. En Javier Encina y otros. *Del dicho al hecho andando el trecho. Participación, comunicación y desarrollo comunitario*. Sevilla: Editorial Atrapasueños, 2006, pp. 117-134.
- RUIZ BALLESTEROS, E. *Intervención Social: cultura, discursos y poder. Aportaciones desde la Antropología*. Madrid: Talasa Editores, 2005a.
- *Intervención social, investigación participativa y complejidad*. En J. L. Solana (eds.). Con Edgar Morin, por un pensamiento complejo. Editorial Akal, 2005b.
- TALBOT, M. *Misticismo y física moderna*. Kairós, 1985.